



SATAKUNTA2019

Sidosryhmien odotukset kasvupalveluille

Yhteinen tietojärjestelmä ja palvelulupaus! Palvelut tuotteistettava!

Kannatusta monituottaja-mallille

Yksi luukku asiakkaille!
Yksi puhelinnumero tai verkko-osoite

Kaikki asiakkaat eivät kykene hyödyntämään digi-palveluita!
Puhelinpalvelua ja palvelupisteitä tarvitaan

Tärkeimmiksi koetut maakunnan kasvupalvelut;
Yrityksen liiketoiminnan ja osaamisen kehittäminen
Yrittäjyyden edistäminen ja yritysten perustaminen
Työhaun palvelut henkilöasiakkaille
Innovaatioympäristöjen kehittäminen

Valinnanvapautta toivotaan mm. yritysten rekrytointipalveluihin ja liiketoiminnan kehittämisen sekä työhaun palveluihin

Myös henkilöasiakkaan palvelutarpeen arvioinnin voi hankkia palveluntuottajilta, kunhan laadusta ja tietosuojasta huolehditaan

Myös järjestöt valmiita tuottamaan kasvupalveluja; pelkäävät kuitenkin jäävänsä yritysten jalkoihin

Rajapinta kuntien ja maakunnanpalveluissa selkeytettävä; tavoitteena aiempaa parempi palvelujen integraatio

Ei voi. Parasta, että viranomaisen arvioi palvelutarpeen; takaa puolueettoman palveluohjauksen

Yritysten perustamiseen kehittämiseen liittyvät palvelut hoidettava jatkossakin kuntien ja niiden omistamien yhtiöiden toimesta!

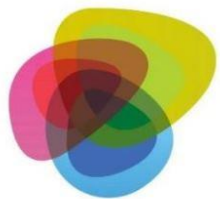


SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut

Valmisteluryhmän tekemän sidosryhmäkyselyn tulokset

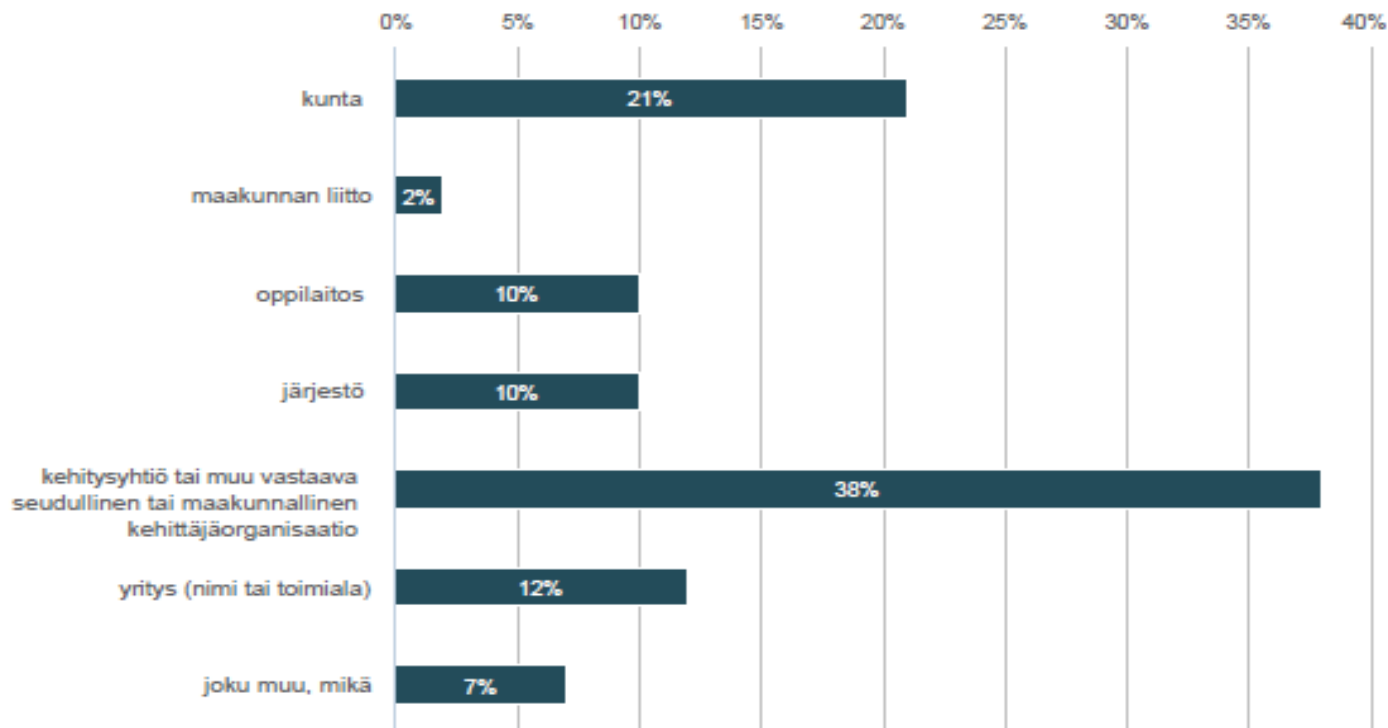
- Kysely toteutettiin webropol-kyselynä 2.-18.5.2017. Vastauksia saatiin 42 kpl (vastausprosentti 28,6%).
- Kyselyn tavoitteena oli selvittää satakuntalaisten toimijoiden ja kasvupalvelujen potentiaalisten tuottajien näkemyksiä ja odotuksia koskien maakunnan kasvupalvelujen järjestämistä ja tuottamista.
 - Keskeisenä näkökulmana oli kartoittaa palvelujen järjestämistä ja tuottamista asiakas- ja kumppanuusnäkökulmasta
- Kyselyn suunnattiin sellaisille sidosryhmien edustajille, jotka toimivat Satakunnan ELY-keskuksen sekä TE-toimiston työvoima- ja yrityspalvelujen kumppaneina tai palveluntuottajina kuten kunnat, kehitysyhtiöt ja kehittäjäorganisaatiot, oppilaitokset, yritykset, järjestöt sekä viranomaiskumppanit.
- Kysely lähetettiin n. 150:lle henkilölle, ja vastauslinkkiä pyydettiin jakamaan edelleen
- Kyselyssä oli paljon avoimia kysymyksiä, joka teki vastaamisen melko haasteelliseksi ja selittää osaltaan melko alhaiseksi jäänyttä vastausprosenttia



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Vastaajien edustama organisaatio



	N	Prosentti
kunta	9	21,43%
maakunnan liitto	1	2,38%
oppilaitos	4	9,52%
järjestö	4	9,52%
kehitysyhtiö tai muu vastaava seudullinen tai maakunnallinen kehittäjäorganisaatio	16	38,1%
yritys (nimi tai toimiala)	5	11,91%
joku muu, mikä	3	7,14%



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 3: Millaisia kasvupalveluja Satakunnan maakunnan tulisi järjestää. 5 tärkeintä.

Huom! Palkin mitta (keskiarvo) ei kerro siitä, miten tärkeäksi palvelu kaikkien saatujen vastausten määrä huomioiden on koettu, sillä vastaajia pyydettiin valitsemaan 5 omasta mielestään tärkeintä. Mediaani(seuraava dia) kertoo enemmän.

Eniten ykkössijoja sai työnhaun palvelut henkilöasiakkaille (13). Toiseksi eniten ykkössijoja sai yrityksen liiketoiminnan sekä osaamisen kehittäminen (11). Kolmanneksi tärkeimpänä vastaajat kokivat ykkössijoja tarkastellen innovaatioympäristöjen kehittämisen(8 ykkössijaa).





SATAKUNTA2019

Kysymys 3: Millaisia kasvupalveluja Satakunnan maakunnan tulisi järjestää. 5 tärkeintä.

Mediaani kertoo paremmin, mitkä palvelut koetaan tärkeimmiksi.

Eniten ykkös- ja kakkossijoja yhteensä sai (18) yrityksen liiketoiminnan sekä osaamisen kehittäminen.

Toiseksi eniten ykkös- ja kakkossijoja (17) sai yrittäjyyteen ja yritysten perustamiseen liittyvät palvelut, joka sai eniten mainintoja (33 kpl) yhteensä. Kolmanneksi eniten ykkös- ja kakkossijoja (15) keräsivät työhaun palvelut henkilöasiakkaille ja innovaatioympäristöjen kehittäminen.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Työhaun palvelut henkilöasiakkaille	13 52%	2 8%	5 20%	2 8%	3 12%	25	3,8	5
Rekrytointipalvelut yrityksille ja muille työnantajille, esim. rekrykoulutus	6 31,58%	6 31,58%	4 21,05%	1 5,26%	2 10,53%	19	3,68	4
Työnhakijoiden osaamisen kehittäminen, esim. koulutus	5 29,41%	6 35,29%	2 11,77%	3 17,65%	1 5,88%	17	3,65	4
Yrittäjyyteen ja yrityksen perustamiseen liittyvät palvelut	6 18,18%	11 33,34%	6 18,18%	7 21,21%	3 9,09%	33	3,3	4
Yrityksen liiketoiminnan kehittämiseen ja uudelleen järjestämiseen sekä osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut	11 44%	7 28%	4 16%	2 8%	1 4%	25	4	4
Työelämän laadun ja tuottavuuden edistäminen	1 12,5%	2 25%	0 0%	3 37,5%	2 25%	8	2,63	2
Lainat, rahoitukset, avustukset yrityksille	1 7,69%	1 7,69%	4 30,77%	4 30,77%	3 23,08%	13	2,46	2

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Rahoituspalvelut ja tuet yritys- ja henkilöasiakkaille	4 25%	2 12,5%	3 18,75%	3 18,75%	4 25%	16	2,94	3
Yritysten tukeminen kansainvälistymisen edistämiseksi	3 14,28%	5 23,81%	6 28,57%	4 19,05%	3 14,29%	21	3,05	3
Työvoiman kansainvälisen liikkuvuuden tuki	1 25%	2 50%	1 25%	0 0%	0 0%	4	4	4
Innovaatioiden ja keksintöjen tukemiseen tarvittava tuki	3 30%	4 40%	1 10%	1 10%	1 10%	10	3,7	4
Ulkomaisten ja kotimaisten yritysten alueelle sijoittumiseen tarvittavat toimet	2 25%	2 25%	1 12,5%	2 25%	1 12,5%	8	3,25	3,5
Innovaatioympäristöjen kehittäminen ja avustukset yritystoimintaa edistäville organisaatioille	8 36,36%	7 31,82%	1 4,55%	4 18,18%	2 9,09%	22	3,68	4
Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja palvelujen käyttöön liittyvä neuvonta	2 9,09%	2 9,09%	5 22,73%	5 22,73%	8 36,36%	22	2,32	2
Muu palvelu, mikä	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%	1	1	1
Yhteensä	66	59	43	41	35	244	3,33	4



SATAKUNTA2019

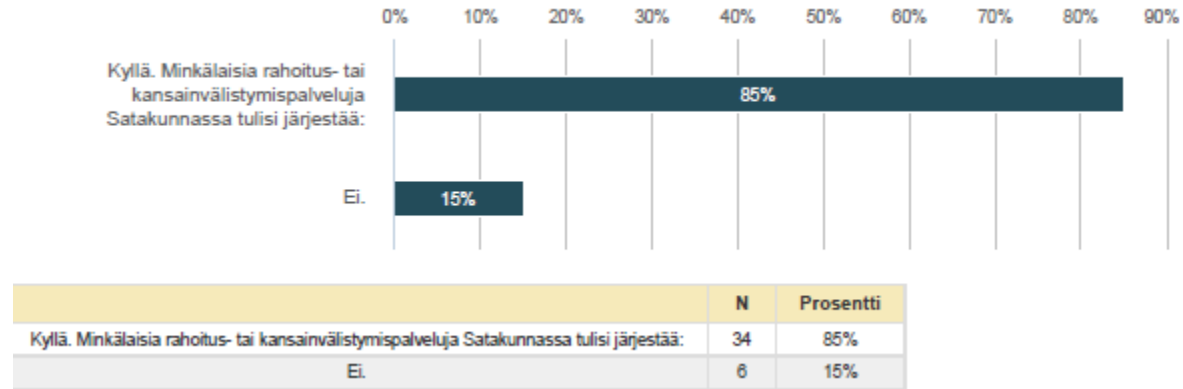
Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 4: Millaisia kasvupalveluja Satakunnan maakunnan tulisi järjestää, esim. ketkä palveluja voisivat tuottaa ym. kommentit

- Palvelujen asettaminen tärkeysjärjestykseen koettiin vaikeaksi
- Yrittäjyyteen ja yritysten perustamiseen sekä liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät palvelut tulee hoitaa pääsääntöisesti kuntien sekä kuntien omistamien elinkeino- ja kehitysyhtiöiden kautta (myös palvelutarpeen arviointi). Kuntien ja kehitysyhtiöiden rooli ja rajapinnat maakunnan palveluihin huomioitava; päällekkäisyyksiä ja katveita vältettävä, yhteensä 5 mainintaa
- Monituottajamallille kannatusta; paikalliset yritykset ja järjestöt tuottajina. Järjestöt halukkaita tuottamaan kasvupalveluja, esim. yrityksille sukupolven- ja omistajanvaihdospalveluita, mentorointia, hankintaneuvontaa. Heikossa työmarkkina-asemassa oleville esim. palvelutarpeen arviointia, työnhakusuunnitelmia, neuvontaa, koulutusta, palvelupolkuja, tuettua työllistymistä
- Markkinaehtoisuudelle tukea; yritykset tuottajina erityisesti vaativissa yrityskehitystehtävissä (liiketoiminnan kehittäminen, tki, kasvu ja kv, rekrytointipalvelut) erikoistuneet asiantuntijayritykset
- Työvoimapalveluja ajateltu yhtenä kokonaisuutena (työnhaku- ja rekrytointipalvelut, osaamisen kehittäminen). Palvelutarpeen arviointi ja koordinointi maakunnan omana toimintona. Palvelujen tulee olla saatavissa koko maakunnan alueella
- Rahoituspalvelut voisivat olla valtakunnallisia (esim. Tekes mainittu)
- Nykyiset hyvät työvoimakoulutuksen toimintamallit haluttaisiin säilyttää; alueellisesti perusteltu koulutus järjestettävä markkinaehtoisesti; siitä ei saa tehdä monopolia maakunnallisille oppilaitoksille. Tuottamista ei liian suuriksi kokonaisuuksiksi. Työvoimakoulutusta ei tule jakaa sellaisille tahoille, joilla ei ole siitä kokemusta.
- Uusia ideoita kasvupalveluiksi: PaikallisSlush, vauhdittamo, kehittämö

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 5. Onko maakunnan tarpeen järjestää valtakunnallisten rahoitus- ja kansainvälistymispalvelujen lisäksi omia po. aihealueen palveluja? Jos kyllä, niin mitä palveluja.



Vapaamuotoisissa kommentteissa kannatusta saivat:

- Starttiraha ja palkkatuki (8 mainintaa)
- Avustusta työllisyyttä/työllistymistä edistäviin hankkeisiin (4 mainintaa, työllisyyspoliittinen avustus tai vastaava), kolmannen sektorin innovatiiviset hankkeet
- Tukea kansainvälistymiseen (rahoitusta, mentorointia, kv-neuvontaa, valmiuksien kehittämistä, kohdemarkkinatilaisuuksia ja –selvityksiä, sijoittumispalvelut ulkomaalaisille asiakkaille, kv yhteensä 10 mainintaa)
- Yleisesti neuvontaa ja koulutusta (useita mainintoja), infotilaisuuksia kuntasektorin elinkeinotoimijoiden/yhtiöiden kanssa, yrittäjyyteen ja kasvuun kannustavat tuet
- Tukea ja rahoitusta myös Suomessa kasvaville yrityksille ja paikallisiin innovaatioihin sekä siemenrahoitusta alkuvaiheen TKI-hankkeisiin
- Leader-tyyppistä, kohtuukokoista rahoitusta (isot tuet valtakunnallisten palveluiden kautta)
- Yhden luukun periaate yrityksille; yksi e-mail ja puhelinnumero, josta pääsee alkuun



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 6: Millaisissa kasvupalveluissa tulisi olla käytettävissä useita palveluntuottajia ja valinnanvapautta heti uudistuksen voimaan tullessa? Kommentit

- Kaikissa kasvupalveluissa/nykyisissä TE-toimiston palveluissa, yksittäisiä mainintoja
- **Rekrytointipalvelut yrityksille ja muille työnantajille, > 10 mainintaa.** Samassa yhteydessä mainittu usein myös työntekijöiden osaamisen kehittäminen, koulutus.
- **Työhaun/-hakijoiden palvelut, > 5 mainintaa**
- Yhteishankintakoulutuksen toimintamallia kannattaisi hyödyntää; ryhmä vaatimukset täyttäviä palveluiden tuottajia esim. työnhakijoiden osaamisen kehittämiseen, työhaun palveluihin henkilöasiakkaille, rekrytointipalvelut työnantajille
- **Yritysten liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät palvelut, kuten strategia, johtaminen, myynti, vienti, kasvu ja kansainvälistyminen, tuotekehitys ja tuotteistaminen, tutkimusyhteistyö, laatu, tuottavuus, > 10 mainintaa**
- Palvelutarpeen arviointi ja neuvonta, useita mainintoja
- Yksittäisiä mainintoja: yrityksen perustamispalvelut, yritystukien myöntö ja neuvonta, työvoiman kansainvälisen liikkuvuuden tuki ja ulkomaisten yritysten sijoittumispalvelut
- Muutamia mainintoja: vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien palvelut, esim. työelämävalmiuksien kehittäminen, työhönvalmennus, työnhakusuunnitelmat
- Valinnanmahdollisuus ei saisi olla itsetarkoitus; hyvät ja kattavat palvelut saatavilla riittää. Vaatii vahvan palvelutarpeen kartoituksen ja ohjauksen.

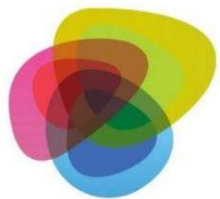


SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 7: Millainen rooli edustamallasi taholla voisi olla maakunnallisten kasvupalvelujen tuottajana? Mitä palveluja ja mille kohderyhmälle haluaisitte tuottaa palveluja? Kommentit

- Yrittäjyyden edistämiseen, yritysten perustamiseen sekä kasvuun ja kansainvälistymiseen liittyvät neuvonta- ja kehittämispalvelut, toimintaympäristön kehittämiseen liittyvä kehittäminen, yritysten sijoittumispalvelut. Tuottajina esim. kunnat ja kuntien omistamat kehittämissyhtiöt, mainittu mm. Prizztech, Pohjois-Satakunnan Kehittämiskeskus
- Aluemarkkinointi, sijoittumispalvelut, osaamis-, kehittämis- ja innovaatioverkstopalvelut, mm. Porin kaupunki. Rauman kaupunki (nimeämättä erikseen palveluja; tarpeen mukaan)
- työllisyyden hoidon palvelut (työpajatoiminta, työhönvalmennus, työnhaku- ja uravalmennus, työelämäkuntoutus, palvelutarve- ja työkykyarvioinnit, koulutus ja valmennus, työelämätaidot, työelämään poluttaminen, rekrytointi 3. sektorille ja yrityksiin) sekä kumppanuus työllisyyden hoidossa, mm. kunnat, kaupungit ja järjestöt
- Yritysten liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät palvelut; useat yksityiset konsultointialan yritykset, Prizztech
- Sukupolven- ja omistajanvaihdospalvelut, mentorointi, hankintaneuvonta, talousapu; yrittäjäjärjestö
- Ammatillinen koulutus ja muu henkilöstön osaamisen kehittäminen, työvoiman hankinta ja muut rekrytointipalvelut; yritykset ja oppilaitokset
- Maatalousyrittäjien ja maaseutuyritysten neuvonta- ja kehittämispalvelut; järjestö



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 8: Minkälaisia palveluja Satakunnassa voitaisiin maakuntaudistuksen voimaan tullessa ostaa enenevässä määrin yrityksiltä ja muilta palveluntuottajilta? Miten markkinoiden rakentumista voitaisiin edistää?

- Yleisesti ottaen kaikkia kasvupalveluja; muutama maininta
- Yrittäjäyyskoulutukset, yritysten osaamisen kehittämispalvelut, keksintöneuvonta, starttirahalausunnot > 5 mainintaa
- Koulutukseen ja yritysten liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät palvelut, > 5 mainintaa
- Rekrytointipalvelut yrityksille ja muille työnantajille, työnetsintä ja siihen liittyvä valmennus, kuntoutus, yritysneuvonnan asiantuntijapalvelut; joitakin mainintoja

Yksittäisiä kommentteja:

- Pienet yritykset kaipaavat mentoria/kehittäjää/kumppania
- Enemmän pitäisi kuunnella yritystä ja toimia yrityksen tarpeen mukaan. Suunniteltuja palvelukonsepteja on nykyisin liikaa
- Markkinoiden rakentamisessa palvelut tulee tuotteistaa, jotta syntyisi nopeammin palveluntuottajia. Tuottajilla pitäisi olla käytössä yhteinen asiakashallintajärjestelmä.
- Haastavan kohderyhmän tarvitsemat palvelut pitäisi tuottaa yhdistyspohjalta
- Oppilaitosten osaamista ei saa ohittaa. Työvoimakoulutukset edelleen oppilaitoksilta, valmennus- ja rekrytointipalveluita koulutetuille henkilöille yksityisiltä henkilöstöalan yrityksiltä



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 8: Miten markkinoiden rakentumista voitaisiin edistää?

- Kaikkea ammattiosaamiseen liittyvää koulutusta ei ole järkevää järjestää maakunnallisesti. Infrastruktuuriltaan kalliit palvelut ja niihin tarvittavat resurssit on hyvä arvioida osana maakunnan strategiaa. Työnjakoa yliopisto/ammattikorkeakoulu/toisen asteen koulutus on hyvä arvioida perusteellisesti. Markkinoiden rakentumista voidaan edistää sillä, että ei keskitetä asioita ja resursseja liikaa. Esim. maakunnan keskuksen ja seutukaupunkien sekä kuntien rooleja on kehitettävä tasapainoisesti.
- Palveluita (esim. vaikeasti työllistyville) tulee suunnitella yhdessä palveluita tarjoavien tahojen kanssa
- Tulosperustainen työnetsintä ja valmennus, jota yksityiset yritykset tuottaisivat, toisi kustannustehokkuutta, koska valmennusjaksojen pituudet todennäköisesti lyhentyisivät
- Luodaan maakunnallinen palvelupolku selkeäksi. Eri toimijoiden vastuut ja rajapinnat selkeiksi. Hyödynnetään digipalveluita ja etäneuvontaa. Tuottajien (yritykset, 3. sektori, oppilaitokset) laatukriteerit kuvattava selkeästi, jotta palvelut olisivat tasalaatuisia
- Palvelunohjausta ja palvelujen yhteen sovittamista ei kannattaisi ulkoistaa. Markkinoiden rakentuminen riippuu siitä, miten rahoitus rakennetaan. Jos esim. pitkäaikaistyöttömän valmennus on tulosperustaista, siitä on vaikea saada kannattavaa liiketoimintaa eikä toimijoita synny riittävästi



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 9: Miten kasvupalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvät ehdotukset (esim. kuntien sidosyksikköjen rajaaminen pois kasvupalvelujen tuottajista) vaikuttavat maakunnan kasvupalvelujen järjestämiseen? Uhat, mahdollisuudet.

Markkinaehtoisuutta tukevia kommentteja:

- Kaikki toimijat tulee saada ”samalle viivalle” niin, että asiantuntemus on tärkeä kriteeri. Useamman toimijan yhteenliittymä voi olla toimiva. Yksityisiä palveluntuottajia tulisi hyödyntää enemmän (työllisyys ja vaikuttavuus lisääntyy)
- Maakunnan ja kuntien välisen työnjaon tulee olla selkeä ja asiakaslähtöinen. Yrityksillä pitää olla saman tasoiset yrityspalvelut riippumatta siitä, missä kunnassa yritys sijaitsee. Kuntien sidosyksikkönä toimivat kehitysyhtiöt eivät voi suoraan tarjota palveluja maakunnalle
- Ammatillisen koulutuksen reformi on haaste markkinaehtoisesti toimiville aikuiskoulutuksen ja työllisyyspalvelujen tuottajille. Valtionosuus-perustaisen toiminnan olisi hyvä olla omissa yksiköissään ja sen voisi pitäytyä esim. toisen asteen nuorisokoulutuksen järjestämisessä. OKMn rahoitusta ei tule jakaa vain isoille alueellisille kuntayhtymille, koulutuksen järjestäjille. Ei tule luoda suljettuja, kalliita ja liiaksi alueellisia järjestelmiä. Yhtenä skenaariona on, että toisen asteen koulutus saatetaan viedä tulevaisuudessa maakuntahallinnon alle, ja markkinaehtoinen toiminta loppuu
- Avoin markkinatilanne on vain hyvästä, joten ehdotus tuo selkeyttä nykytilanteeseen



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 9: Miten kasvupalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvät ehdotukset (esim. kuntien sidosyksikköjen rajaaminen pois kasvupalvelujen tuottajista) vaikuttavat maakunnan kasvupalvelujen järjestämiseen? Uhat, mahdollisuudet.

Uhkia ja riskejä:

- Jos kasvupalvelujen tuottajana toiminta edellyttää yhtiöittämistä, kunta miettii tarkkaan, haluaako se toimia palveluntuottajana vai ei.
- Kuntien sidosyksiköiden sulkeminen pois (kasvupalvelujen tuottajista) aiheuttaa sen, että kehitysyritysten laaja ja monipuolinen osaaminen yrittäjyyden edistämässä, yritysten perustamisneuvonnasta ja yritysneuvonnasta jää hyödyntämättä. Kehitysyrityksillä on pitkä ja monipuolinen kehittämisosaaminen ja alueen yritysten tuntemus, joka jää hyödyntämättä. Poissulkeminen on osaltaan kilpailun vääristämistä. Menetetään merkittävä palvelupotentiaali.
- Oppilaitokset (varsinkin SAMK, yliopistokeskus) ovat omalta osaltaan keskeisiä maakunnallisia palveluntuottajia. Kunnalliset yrityspalvelut toimivat pääasiassa omassa kunnassaan ja niiden intressi maakunnalliseksi palvelun tuottajaksi lienee vähäinen. Kuntien sidosyksiköitä ei tulisi kuitenkaan rajata pois maakunnallisten kasvupalvelujen tuottajina.
- Kaupunki on ollut merkittävä toimija työllisyyden edistämässä (palkkatukipaikat, kuntalistä, työllisyyttä edistävien projektien ja yhdistysten tukeminen, työpajat). Mikäli tämä panos jäisi käyttämättä, syntyy melkoinen palvelutyhjiö. Mikä osa nykyisistä työllisyyspalveluista voisi jatkossakin olla kunnan vastuulla ja miten maakunnalliset kasvupalvelut voivat tehdä yhteistyötä kuntien elinkeinopalvelujen kanssa?



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 10: Miten kasvupalvelujen asiakkaiden palvelutarpeiden kartoittaminen ja palveluihin ohjaaminen tulisi järjestää, jotta uudistukselle asetetut tavoitteet (selkeys, palvelujen yhdenvertainen saatavuus, valinnanvapaus, palveluketjujen toimivuus) saavutetaan?

- Hurskas tavoite, mutta vaikeasti toteutettavissa
- Yrityksille pitäisi olla yksi "luukku", johon ottaa yhteyttä (useita mainintoja), esim. kehitysyhtiö tai yksi puhelinnumero/sähköpostiosoite kunnan kotisivulla ensikontaktiin, josta sitten ohjataan eteenpäin. Pitää olla kanava, josta palveluvalikoima ja tuottajat löytyvät.
- Kunnan ja maakunnan välisen työnjaon tulee olla selkeä. Palvelujen selkeys syntyy hyvällä tuotteistuksella ja yhtenäisellä asiakashallintajärjestelmällä.
- Toimivat tietojärjestelmät, väestö- ja yritysperusteisten indikaattorien hyödyntäminen palvelutarpeiden ennakoinnissa, sujuvat palvelupolut/-ketjut
- Kasvupalveluiden asiakkaille suunnatut käyttöliittymät ja palvelumuodot tulee pitää yhdenmukaisina, näihin ei tarvita erilaisia aluekohtaisia ratkaisuja
- Palvelut tulee järjestää hallinnollisesti keskitetysti ja koordinoituina, hajautetusti (tuotettuina) lähellä asiakasta.
- Pelkkä sähköinen saavutettavuus ei riitä, palveluntuottajien tulee jalkautua esim. markettien auloihin. Tasapuolinen alueellinen saatavuus turvattava; henkilöresursseja myös maakuntakeskuksen ulkopuolella
- Minimipalveluista säädettävä. Jollakin taholla (maakunta ja kunta yhteistyössä) vastuu työnhakija-asiakkaasta ja hänen ohjaamisestaan oikeiden palveluiden piiriin



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 11: Voidaanko henkilöasiakkaiden palvelutarpeiden arviointi ja palveluihin ohjaaminen hankkia palveluntuottajilta vai tulisiko se järjestää maakunnan omana palveluna? Riskit?

- Vastaukset jakautuivat selkeästi kahteen osaan
- **Kyllä, voidaan hankkia palveluntuottajilta, >10 mainintaa.** Reunaehtoja: tieto- ja yksityisyyden suojasta huolehdittava, yhtenäiset kriteerit ja ohjeet tarvitaan (laatuvaatimukset, palveluvaste, saatavuus), sidosyksikköriskit huomioitava (ohjataan saman tahon palveluihin). Yritysasiakkaiden palvelutarpeiden arviointi tulee olla jatkossakin osa kuntien elinvoimapolitiikkaa. Voitaisiin hankkia myös muilta kuin yksityisiltä yrityksiltä, esim. elinkeinoyhtiöt ja Leader-ryhmät.
- **Ei voida hankkia palveluntuottajilta, vaan tuotettava maakunnan omana palveluna, 7 mainintaa.** Erityisesti työnhakijoiden palvelutarpeiden arvioinnin tulisi olla ”yksissä käsissä” jotta palveluihin ohjaaminen olisi puolueetonta, asiantuntevaa ja yhdenmukaisesti tehtyä. Varmistaisi paremmin palveluketjujen syntymisen
- Sekä että. Kohderyhmästä riippuen. Kannattaisi pilotoida.



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 12: Millaisena näet asiakkaiden tarpeen henkilökohtaiseen palveluun ja fyysisiin palvelupisteisiin Satakunnassa? (Uudistus nojaa vahvasti digitalisoituihin palveluihin ja verkko- sekä puhelinpalveluihin)

- Lähes kaikki vastanneet pitävät tärkeänä sitä, että digitaalisten palvelujen lisäksi tarjolla on myös henkilökohtaista palvelua esim. käyntiasiointina, puhelinpalveluna tai kuvallisena etäpalveluna.
- Suuri osa vastanneista pitää tärkeänä myös fyysisiä kasvupalveluja tarjoavia palvelupisteitä
 - Eniten kannatusta saavat seutukunnittain keskitetyt palvelupisteet, mutta myös mahdollisuutta henkilökohtaiseen palveluun esim. kunnissa sijaitsevilla monipalvelupisteissä toivottiin. Myös jalkautumista esim. marketteihin tiettyinä ajankohtina avoimena oleviin pisteisiin toivottiin. Kohtuullisia etäisyyksiä palvelupisteisiin toivottiin.
 - Varsinkin heikossa työmarkkina-asemassa olevien katsottiin tarvitsevan tulevaisuudessakin lähipalveluja, jossa palvelu on henkilökohtaista
- Osa vastaajista näki, että palvelupisteiden rooli vähenee koko ajan digitalisaation lisääntyessä. Asiakkaita on valmennettava käyttämään digitaalisia palveluja ja keskitettyjä verkko- ja puhelinpalveluja.
- Tarvitaan selkeät internet-sivut tiedon hakemiseen, Puhelin-/etäneuvonta lisäkysymyksiä varten. Henkilökohtainen käynti vain tarvittaessa. Palvelupiste keskusalueilla riittää.



SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 13: Yhteen sovitettut palvelut ja palvelukokonaisuudet. Miten tavoite yhteen sovitetuista palveluista ja palveluketjuista voidaan saavuttaa?

- Useissa vastauksissa koettiin, että tavoitteeseen pääsemistä edesauttavat yhteiset tietojärjestämät/asiakashallintajärjestelmät, selkeät palvelukuvaukset ja palvelujen tuotteistaminen, yhteinen palvelulupaus, palvelutasojen määrittäminen ja toimijoiden välinen yhteistyö sekä rajapintojen määrittäminen eri palveluntuottajien välillä ja yhteistyössä tehdyt prosessit
- Yksittäiselle palveluntarjoajalle ei tule määrittää liian suurta roolia, ts. palvelukokonaisuutta ei tule antaa yhden tuottajan hoidettavaksi
- Joissakin vastauksissa korostettiin maakunnan koordinoivaa roolia eri palveluntarjoajien yhteistyössä ja arvioitiin tarvittavan paljon valvontaa ja jopa sanktioita
- Palvelutarve tulee alussa arvioida huolellisesti ja järjestelmän toimivuudesta on kerättävä runsaasti palautetta ja tehtävä korjaavia toimia. Jokaisen tuottajan luvattava hyvä palveluohjaus.
- Toivotaan yhtä pistettä (puh tai s-posti), jossa koulutettu henkilö antaa tietoa eri palveluntarjoajien palveluista
- Kasvuhakuisille yrityksille toivotaan omaa asiakasvastaavaa



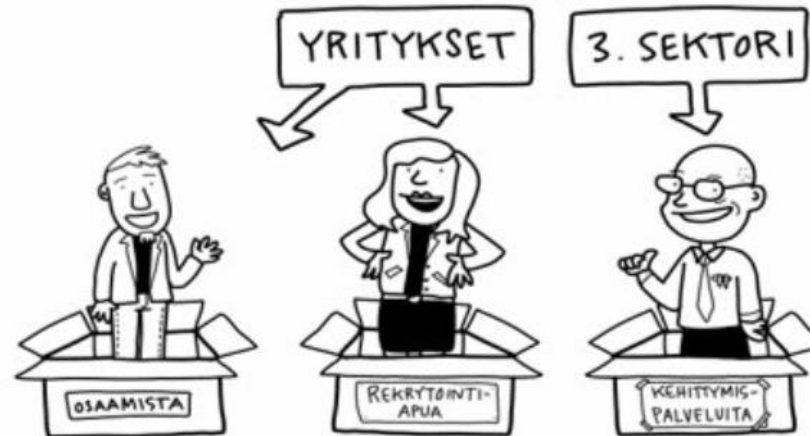
SATAKUNTA2019

Kasvupalvelut/Sidosryhmäkysely

Kysymys 14: Vapaa sana. Järjestämis- ja tuottamismalli. Miten alueellista vuoropuhelua kasvupalvelujen järjestämisestä voitaisiin käynnistää?

- Avoimen vuoropuhelun välitön tarve korostui monissa vastauksissa. Kokonaistilanteen ennakointi ja informaation jakaminen koettiin tärkeäksi. Yksi vastaus sisälsi konkreettisen ehdotuksen tiedon jakamisesta.
- Useissa kommentteissa toivottiin keskustelujen käynnistämistä heti; tätä toivoivat erityisesti kehitysyhtiöt. Ehdotettiin mm. maakunnallista työpajaa sidosryhmille keskustelun aloittamiseksi
- Yksi vaihtoehto ideointiin ja vuoropuheluun voisi olla avoin verkkoforum
- Maakunnan ja kuntien rajapinnan selvittämiseen toivotaan huolellista paneutumista; uhkana ettei mikään muutu
- Yhdistysten edustajat olivat huolissaan siitä, ettei yhdistyksiä palveluntuottajina huomioida riittävästi ("jäädään yritysten jalkoihin")
- Uudistus nähdään hyvänä mahdollisuutena, mutta huolta kannetaan myös nykyisten hyvien käytäntöjen mahdollisesta häviämisestä
- Myös kunnilta toivotaan enemmän aktiivisuutta maku-uudistuksessa

Markkinaehtoisuus



Palvelut hankitaan markkinoilta.

Kuntien in-house -toimijat eivät ole markkinaehtoisia toimijoita.

Maakunta voi tuottaa palveluita vain, jos markkinoilta ei löydy tuottajia.

Viranomaistehtävät maakunta kuitenkin aina hoitaa itse.



Työllisyydenhoidon määrärahat Satakunnassa v. 2017 (yhteensä 31 milj.euroa)

